

## Coordinador en Seguros I

### I- NATURALEZA DE LA CLASE

Administrar los procesos del punto de servicio a su cargo relacionados con el CORE del negocio, conforme a las políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de las metas dentro de su ámbito de acción.

### II- NIVEL OCUPACIONAL

Técnico

### III- RESPONSABILIDADES

- Aceptar riesgos o reclamos en las diferentes líneas de seguros con que cuenta la organización, determinando la pertinencia de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites realizados.
- Asesorar, atender y dar seguimiento a la cartera de clientes de la dependencia.
- Revisar trámites en los diferentes sistemas, tales como liquidaciones, inclusión de seguros, conciliaciones, depuraciones, entre otros, a fin de controlar la calidad e idoneidad de los datos.
- Coadyuvar en el establecimiento y control de los objetivos, metas y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado, coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas del personal a su cargo, a fin de garantizar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- Atender al público, para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo; así como atender y/o canalizar las quejas o sugerencias que presenten los clientes e intermediarios.
- Solicitar -dependiendo del tipo de seguro requerido por el cliente- la colocación del reaseguro facultativo a la Dirección de Reaseguros.

- Coordinar con el área a cargo el trámite de inspección de los procesos de aseguramiento o indemnizaciones, a fin de que la dependencia responsable determine el estado de los bienes y cuantifique el valor para asegurar, o el valor de la pérdida, según el servicio requerido por el cliente.
- Planificar, promover y evaluar el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo, con el fin de asegurar el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Coordinar la apertura y cierre del punto de servicio a su cargo.
- Velar por el mantenimiento y adecuado funcionamiento de las instalaciones.
- Solicitar -dependiendo del tipo de seguro requerido por el cliente- la colocación del reaseguro facultativo a la Dirección de Reaseguros.
- Coordinar y denunciar ante las dependencias correspondientes, posibles actos ilícitos cometidos contra el INS, en materia de seguros o fraudes.
- Asesorar, orientar y capacitar -en su área de competencia profesional- a los colaboradores y/o a personas de diversas dependencias que así lo requieran.
- Custodiar artículos y documentos de valor requeridos para las gestiones diarias, con el objetivo de garantizar la adecuada ejecución y control de los procesos a su cargo.
- Coordinar y revisar diariamente los cierres contables de los trámites efectuados mediante los sistemas transaccionales, con el propósito de comprobar la información procesada y proporcionar datos fidedignos para la gestión de otros procesos internos.
- Mantener una adecuada comunicación con su superior inmediato, respecto a la ejecución y resolución de labores variadas relacionadas con los procesos a su cargo.
- Controlar el inventario de equipos, suministros y otros materiales asignados al área a su cargo, asegurando la confiabilidad de dicha información, su disponibilidad y correcto uso.
- Coordinar e intercambiar información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.
- Participar activamente en reuniones, actividades o comisiones multidisciplinarias, según sea requerido por los superiores.

- Preparar, revisar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración, superior inmediato u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados de la dependencia a su cargo.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Ejecutar labores de usuario administrativo, de acuerdo con la normativa vigente.
- Colaborar en la creación, actualización y cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de sus procesos a cargo.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Participar en la definición e implementación de los controles de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones relacionadas con el cumplimiento normativo de las áreas a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes del seguimiento y de las auditorías realizadas.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.

- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos a su cargo, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Establecer, mantener y controlar un registro de la demanda y tiempos de procesamiento para los procesos sustantivos, en cada estación de trabajo de su área a cargo.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en los procesos a su cargo, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar su proceso a cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

#### **IV- REQUISITOS**

- **OBLIGATORIOS**

- Bachiller en Educación Media
- 38 meses de experiencia en labores afines al cargo, de las cuales debe cumplir 27 meses de manera obligatoria.

- **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
  - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
  - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
  - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
  - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
  - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.

- Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
  - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
  - Licencia de conducir B1 al día.

## V- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
<b>Cardinales</b>	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrarse disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	2
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	2
<b>Específicas</b>	Alineamiento Estratégico	Es la habilidad para comprender la estrategia corporativa del INS, entender el entorno e implicaciones que tiene para el negocio, así como formular escenarios competitivos para la organización y anticipar estrategias complejas para poder hacerles frente.	2
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras	2
	Pensamiento Sistémico	Es la capacidad de analizar e integrar diferentes elementos de un problema o situación y formular una visión total de la misma, generando posibles soluciones	2
	Comunicación Asertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo motivando y,	2

		orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	
	Inteligencia Digital y agilidad en el Negocio	Es la habilidad para enfrentar retos y exigencias a nivel laboral en entornos digitales, adoptando nuevas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo; orientándose a identificar productos y servicios que busquen satisfacer las necesidades de los(as) clientes de la manera más rápida posible; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	
	Gestión de Riesgos	Es la habilidad para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que pueden afectar el alcance de los objetivos, y a partir de esto definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva.	2

## VI- ROL

- ✓ Encargado de Punto de Servicio

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	MPB	ECB/ICH	Gerencia	G-00282-2017 (19.01.2018)
2	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
3	SDTH	SDTH	Junta Directiva	Sesión N° 9532-XII (03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
4	DMU	DVQ/ICH	Gerencia General	G-05096-2019 (05.12.2019)
5	PCA	MCG/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
6	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 25.02.2022